CONTRALORÍA
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

Carta de Trato Digno al Ciudadano

2025

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La carta de trato digno al usuario es un documento a través del cual Contraloría General de Santiago de Cali, busca interactuar con la ciudadanía de manera directa en procura de garantizar que el trato a todos los ciudadanos sea de manera respetuosa, equitativa y sin ninguna clase de distinción, comedido, dinámico que responda a un servicio eficiente, oportuno y de calidad a través de los canales de atención dispuestos por la entidad y que cumpla con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

DERECHOS Y DEBERES

Derechos de las Personas ante las Autoridades. Para nosotros lo más importante es garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las Personas ante las Autoridades. Contribuye a una buena prestación de nuestros trámites y servicios, el que ustedes conozcan y practiquen sus deberes, tales como:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención para las personas en condiciones especiales

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Deberes de las Autoridades en la Atención al Público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medio electrónico, redes sociales o cualquiera de los canales de atención de la Contraloría General de Santiago de Cali de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. “Control Somos Todos” Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos. Deberes de las Autoridades con relación a la Información al Público.

Igualmente, dentro del deber que tienen las autoridades de informar al público, se encuentra que se deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público.
  En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado. Prohibiciones de las Autoridades. A las autoridades les queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.

- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política. “Control Somos Todos” Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención presencial – Escrita

- Ventanilla Única
- Buzón de sugerencias

La Contraloría General de Santiago de Cali atiende en el Centro Administrativo Municipal - CAM piso 7º, Torre Alcaldía y en la sede ubicada en el Edificio Fuente Versalles pisos 5 y 7 en horario de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.

Atención telefónica

- Conmutador (602) 6442022
- Línea gratuita 018000220098
- Horario 7:30 am a 5:00 pm

Atención virtual

- Página web: A través del portal web https://www.contraloriacali.gov.co/sipac/ podrá ingresar al formulario electrónico para registrar sus PQRS; una vez registrada la petición se asignará un número con el cual se podrá hacer seguimiento a la petición presentada

- Redes sociales: X (antes Twitter) @contraloriacali, Instagram Contraloriacali, WhatsApp 3126619322, Facebook Contraloría Cali, Correo electrónico participaciudadano@contraloriacali.gov.co

Por medio de estos instrumentos el ciudadano podrá interponer sus peticiones las cuales serán respondidas por el mismo canal además se publicarán por la página web.

Descripción de canales de atención y servicio				
CANAL	**MEDIO**	**UBICACION**	**HORARIO DE ATENCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
Atención Presencial	Atención Personal	Centro Administrativo Municipal CAM Avenida 2 norte No. 10-70 Piso 7 Sede Edificio Fuente de Versalles Avenida 5 A Norte No. 20N-08	Lunes a viernes mañana 8:00 a.m. a 12:30 pm Tarde 1:30 pm a 5:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con servidores de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea gratuita nacional Línea Telefónica	Línea gratuita 01-8000-22098 (602) 644 20 00	Lunes a viernes mañana 8:00 a.m. a 12:30 pm Tarde 1:30 pm a 5:00 pm.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CGSC.

Atención Virtual	Página Web	www.contraloriacali.gov.co/sipac/	Disponibilidad 24 horas -los requerimientos solicitados se direccionan a la página web para su radicación y posterior trámite	Esta dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la entidad.
	Redes sociales	X (antes Twitter) @Contraloriacali Facebook: Contraloría Cali Instagram: contraloriacali WhatsApp 3126619322		
Atención Correspondencia Ventanilla Única	Buzón de Sugerencias	Centro Administrativo Municipal (CAM) Avenida 2 Norte #10 – 70, Piso 7.	Lunes a viernes mañana 8:00 a.m. a 12:30 pm Tarde 1:30 pm a 5:00 pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la CGSC.
	Personal			Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CGSC.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Las distintas modalidades del derecho de petición dispuesto en la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015; establece los siguientes términos bajo los cuales la Contraloría General de Santiago de Cali emitirá la correspondiente respuesta:

Tipo de petición	Tiempo de respuesta en días hábiles
De Consulta	**30**
De interés general o particular	**15**
Denuncias	**15**
Quejas, reclamos y sugerencias	**15**
De información pública	**10**
De solicitud de copias	**10**
Entre entidades estatales	**10**
Traslado por competencia	**5**